

(12)特許協力条約に基づいて公開された国際出願

(19) 世界知的所有権機関  
国際事務局(43) 国際公開日  
2004 年 11 月 4 日 (04.11.2004)

PCT

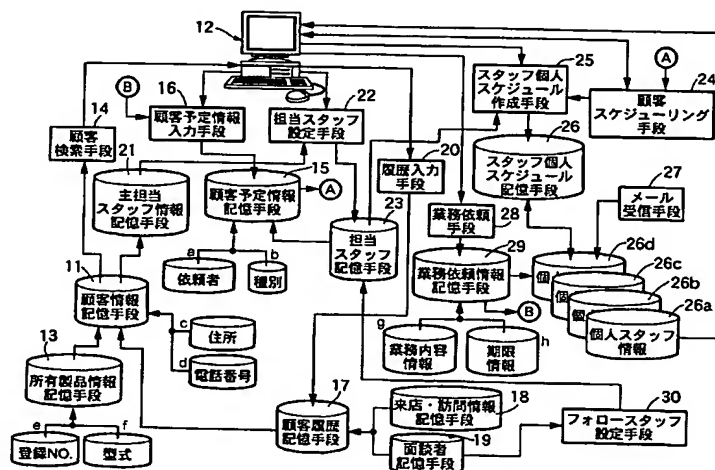
(10) 国際公開番号  
WO 2004/095331 A1

- (51) 国際特許分類: G06F 17/60  
(21) 国際出願番号: PCT/JP2004/005618  
(22) 国際出願日: 2004 年 4 月 20 日 (20.04.2004)  
(25) 国際出願の言語: 日本語  
(26) 国際公開の言語: 日本語  
(30) 優先権データ:  
特願 2003-115961 2003 年 4 月 21 日 (21.04.2003) JP  
(71) 出願人 (米国を除く全ての指定国について): 本田技研工業株式会社 (HONDA MOTOR CO., LTD.) [JP/JP]; 〒1078556 東京都港区南青山二丁目 1 番 1 号 Tokyo (JP).  
(72) 発明者; および  
(75) 発明者/出願人 (米国についてのみ): 西野 周一郎 (NISHINO, Shuichiro) [JP/JP]; 〒1078556 東京都港区
- (74) 代理人: 落合 健, 外 (OCHIAI, Takeshi et al.); 〒1100016 東京都台東区台東 2 丁目 6 番 3 号 トピル Tokyo (JP).  
(81) 指定国 (表示のない限り、全ての種類の国内保護が可能): AE, AG, AL, AM, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, HR, HU, ID, IL, IN, IS, KE, KG, KP, KR, KZ, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LV, MA, MD, MG, MK, MN, MW, MX, MZ, NA, NI, NO, NZ, OM, PG, PH, PL, PT, RO, RU, SC, SD, SE, SG, SK, SL, SY, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VC, VN, YU, ZA, ZM, ZW.  
(84) 指定国 (表示のない限り、全ての種類の広域保護が可能): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LS, MW, MZ, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), ユーラシア (AM, AZ, BY, KG,

[続葉有]

(54) Title: CLIENT SCHEDULE INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM

(54) 発明の名称: 顧客予定情報管理システム



- 14...CLIENT SEARCH MEANS  
16...CLIENT SCHEDULE INFORMATION INPUT MEANS  
22...STAFF-IN-CHARGE SETTING MEANS  
25...STAFF INDIVIDUAL SCHEDULE CREATION MEANS  
24...CLIENT SCHEDULING MEANS  
21...MAIN STAFF-IN-CHARGE INFORMATION STORAGE MEANS  
15...CLIENT SCHEDULE INFORMATION STORAGE MEANS  
20...HISTORY INPUT MEANS  
26...STAFF INDIVIDUAL SCHEDULE STORAGE MEANS  
11...CLIENT INFORMATION STORAGE MEANS  
a...ONE WHO HAS MADE A REQUEST  
b...TYPE  
23...STAFF-IN-CHARGE STORAGE MEANS  
28...JOB REQUEST MEANS  
29...JOB REQUEST INFORMATION STORAGE MEANS  
27...MAIL RECEPTION MEANS  
26a...INDIVIDUAL STAFF INFORMATION  
26b...INDIVIDUAL STAFF INFORMATION  
26c...INDIVIDUAL STAFF INFORMATION  
26d...INDIVIDUAL STAFF INFORMATION  
13...OWNED PRODUCT INFORMATION STORAGE MEANS  
c...ADDRESS  
d...TELEPHONE NUMBER  
e...REGISTRATION NO.  
f...MODEL  
17...CLIENT HISTORY STORAGE MEANS  
g...JOB CONTENT INFORMATION  
h...DEADLINE INFORMATION  
18...VISITING STORE/VISITING CLIENT INFORMATION STORAGE MEANS  
19...INTERVIEWER STORAGE MEANS  
30...FOLLOW STAFF SETTING MEANS

(57) Abstract: In a client schedule information management system, client schedule information storage means (15) stores a plurality of types of client schedule information (a client visits the store, a staff visits the client) input from client schedule information input means (16), and client scheduling means (24) automatically creates a client schedule by selecting only the client schedule information on a predetermined type on a predetermined date from the client schedule information stored in the client schedule information storage means (15). Thus, it is possible to distribute a user-friendly client schedule to a staff not requiring manual operation for extracting the client schedule information on a predetermined date or client schedule information on a predetermined type from various client schedule information, thereby improving the job efficiency.

[続葉有]



KZ, MD, RU, TJ, TM), ヨーロッパ(AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HU, IE, IT, LU, MC, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK, TR), OAPI (BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, ML, MR, NE, SN, TD, TG).

2文字コード及び他の略語については、定期発行される各PCTガゼットの巻頭に掲載されている「コードと略語のガイダンスノート」を参照。

添付公開書類:

— 国際調査報告書

(57) 要約: 顧客予定情報管理システムにおいて、顧客予定情報入力手段(16)から入力された複数の種別の顧客予定情報(顧客の来店予定やスタッフによる顧客の訪問予定)を顧客予定情報記憶手段(15)が記憶し、顧客スケジュールリング手段(24)が顧客予定情報記憶手段(15)に記憶された顧客予定情報のうちから、所定日における所定種別の顧客予定情報だけを選択して顧客スケジュールを自動的に作成する。これにより、種々雑多な顧客予定情報のうちから所定日における顧客予定情報を手作業で抜き出したり、所定種別の顧客予定情報を手作業で抜き出したりすることなく、使い勝手の良い顧客スケジュールをスタッフに配信して業務効率を高めることができる。

## 明 細 書

## 顧客予定情報管理システム

## 発明の分野

- 5 本発明は、販社のスタッフがその顧客との間のスケジュール情報を管理するための顧客情報管理システムに関する。

## 背景技術

- 10 美容院に顧客が来店した日から所定日数が経過した日を前記顧客が次に来店する来店予定日として推定し、その日に合わせて対応する顧客にダイレクトメールを発送して顧客のリピート率を高めるとともに、顧客が来店する予約が入ると、美容室の担当者名、予約時間、予約した施術（カット、パーマ、ストレートパーマ、カラー、エステ、セット等）の内容を入力して、コンピュータ端末の予約情報詳細画面に表示することで、その当日の予約状況を把握できるようにしたものが、下記特許文献により公知である。

- 15 【特許文献】

日本特開 2 0 0 2 - 1 3 3 0 7 8 号公報

- 20 ところで上記従来のは、顧客が次に来店する来店予定日を一般的な施術間隔に基づいて推定するので、施術間隔が顧客によって異なることから来店予定日の信頼性が低く、その来店予定日に基づいてダイレクトメールの発送予定を立てても十分な効果が得られない可能性がある。またコンピュータ端末の予約情報詳細画面には、多くの種類の施術（カット、パーマ、ストレートパーマ、カラー、エステ、セット等）が同時に表示されるため、その判別に注意を払う必要が生じて使い勝手が悪いという問題があった。

## 発明の開示

- 25 本発明は前述の事情に鑑みてなされたもので、所定日における所定種別の顧客予定情報を含む顧客スケジュールを自動的に作成できるようにすることを目的とする。

上記目的を達成するために、本発明の第 1 の特徴によれば、複数の種別の顧客予定情報を入力する顧客予定情報入力手段と、顧客予定情報入力手段から入力さ

れた顧客予定情報を記憶する顧客予定情報記憶手段と、顧客予定情報記憶手段に記憶された顧客予定情報のうちから、所定日における所定種別の顧客予定情報を選択して顧客スケジュールを作成する顧客スケジューリング手段とを備えたことを特徴とする顧客予定情報管理システムが提案される。

- 5      上記構成によれば、顧客予定情報入力手段から入力された複数の種別の顧客予定情報を顧客予定情報記憶手段が記憶し、顧客スケジューリング手段が顧客予定情報記憶手段に記憶された顧客予定情報のうちから、所定日における所定種別の顧客予定情報だけを選択して顧客スケジュールを自動的に作成するので、複数の種別の顧客予定情報のうちから所定日における顧客予定情報を手作業で抜き出し  
10    たり、所定種別の顧客予定情報を手作業で抜き出したりすることなく、使い勝手の良い顧客スケジュールをスタッフに配信して業務効率を高めることができる。しかもスタッフの全員が情報を共有するので事務効率が向上し、顧客の満足度も向上する。

- また本発明の第2の特徴によれば、前記第1の特徴に加えて、前記所定種別の  
15    顧客予定情報は、少なくとも顧客の来店情報を含むことを特徴とする顧客予定情報管理システムが提案される。

上記構成によれば、少なくとも顧客の来店情報を含む顧客スケジュールを作成するので、顧客の来店のスケジュールを確実に把握することができる。

- また本発明の第3の特徴によれば、前記第1の特徴に加えて、顧客の担当スタッフを設定する担当スタッフ設定手段と、担当スタッフ設定手段で設定された顧客の担当スタッフを記憶する担当スタッフ記憶手段と、担当スタッフ記憶手段に記憶された担当スタッフの個人スケジュールを作成するスタッフ個人スケジュール作成手段とを備え、スタッフ個人スケジュール作成手段は、顧客スケジュー  
20    リング手段が作成した顧客スケジュールを自動的に反映して担当スタッフの個人スケジュールを作成することを特徴とする顧客予定情報管理システムが提案される。  
25    る。

上記構成によれば、担当スタッフ設定手段が設定した担当スタッフ記憶手段に記憶された担当スタッフの個人スケジュールをスタッフ個人スケジュール作成手段が作成する際に、顧客スケジューリング手段が作成した顧客スケジュールを自

動的に反映するので、顧客スケジュールに含まれる顧客予定情報を担当スタッフの個人スケジュールに確実に取り込み、スケジュールミスの発生を確実に防止することができる。また個人スケジュール作成時に他のスタッフの接触情報が参照できるので、より精度の高いスケジューリングが可能となる。

- 5      また本発明の第4の特徴によれば、前記第1の特徴に加えて、少なくとも顧客との面談の履歴を入力する履歴入力手段と、履歴入力手段から入力された履歴を記憶する顧客履歴記憶手段と、顧客履歴記憶手段に記憶された顧客との対応履歴に基づいて、顧客の主担当スタッフに代わるフォロースタッフを自動的に設定するフォロースタッフ設定手段とを備えたことを特徴とする顧客予定情報管理システムが提案される。
- 10

上記構成によれば、履歴入力手段から入力されて顧客履歴記憶手段に記憶された顧客との対応履歴に基づいて、フォロースタッフ設定手段が顧客の主担当スタッフに代わるフォロースタッフを自動的に設定するので、主担当スタッフが不在の場合でも顧客と面識のあるフォロースタッフを設定し、顧客およびフォロースタッフ間のスムーズな意思の疎通を可能にして顧客の満足度を高めることができる。

15

#### 図面の簡単な説明

- 図1～図11は本発明の一実施例を示すもので、図1は顧客予定情報管理システムのブロック図、図2は顧客情報記憶手段の記憶情報を示す図、図3は所有製品情報記憶手段の記憶情報を示す図、図4は顧客予定情報記憶手段の記憶情報を示す図、図5は顧客履歴記憶手段の記憶情報を示す図、図6は顧客スケジューリング手段が作成したスケジュールを示す図、図7はスタッフ個人スケジュール作成手段が作成したスケジュールを示す図、図8はメール受信手段で受信した電子メールの内容を示す図、図9は業務依頼情報記憶手段の記憶情報を示す図、図10は顧客予定情報入力手段による入力項目を示す図、図11はフォロースタッフの設定方法を説明する図である。
- 20
- 25

#### 発明を実施するための最良の形態

以下、本発明の実施の形態を、添付図面に示した本発明の実施例に基づいて説明する。

図 1 ～図 1 1 は本発明の一実施例を示すものである。

図 1 に示すように、自動車の販社等において使用される顧客情報管理システムは、その販社の全ての顧客に関する種々の情報を記憶する顧客情報記憶手段 1 1 を備える。図 2 は顧客の一人である鈴木さんの顧客情報をコンピュータ端末 1 2 のモニタに表示した画面を示すもので、その顧客情報には鈴木さんの写真、氏名、住所、固定電話番号、携帯電話番号、販社の担当スタッフの氏名、メールアドレス等が含まれる。

顧客情報記憶手段 1 1 には所有製品情報記憶手段 1 3 が接続される。図 3 は鈴木さんの所有製品情報をコンピュータ端末 1 2 のモニタに表示した画面を示すもので、その所有製品情報には車種名、登録ナンバー、車体の色、形式、フレームナンバー、初年度登録日、次回車検日、新車・中古車の区別、任意保健に関する情報等が含まれる。

顧客検索手段 1 4 は、顧客情報記憶手段 1 1 および所有製品情報記憶手段 1 3 の記憶内容のうちから特定の顧客に関する情報を、その顧客の氏名、住所、電話番号等をキーにして検索し、コンピュータ端末 1 2 のモニタに表示する。

顧客予定情報記憶手段 1 5 には、顧客予定情報入力手段 1 6 から顧客の予定情報が入力される。図 1 0 は顧客予定情報入力手段 1 6 の内容を示すもので、顧客との商談の予定の場合には、面談の日付、時間、方法（来店、訪問、電話等）、内容、その詳細、顧客名、車種、その登録番号、担当スタッフ、受付スタッフ（依頼者）、受付日、受付時間が入力される。

図 4 は顧客予定情報をコンピュータ端末 1 2 のモニタに表示した画面を示すもので、顧客である鈴木さんに関する予定情報が当日（1 1 月 1 3 日）の 1 週間前から将来にわたって最大 1 5 件まで表示される。この画面における依頼者とは、その情報を顧客予定情報入力手段 1 6 から入力した受付スタッフである。

顧客履歴記憶手段 1 7 には来店・訪問情報記憶手段 1 8 および面談者記憶手段 1 9 が接続されており、それら各記憶手段 1 7, 1 8, 1 9 には履歴入力手段 2 0 から入力された各顧客の対応履歴が記憶される。図 5 は鈴木さんの顧客履歴情報をコンピュータ端末 1 2 のモニタに表示した画面を示すもので、面談の方法（来店、訪問、電話等）および面談の内容と、面談したスタッフの氏名等が含ま

れる。顧客履歴記憶手段 1 7 は顧客情報記憶手段 1 1 に接続されており、各顧客の履歴は顧客検索手段 1 4 を介してコンピュータ端末 1 2 から参照可能である。

顧客情報記憶手段 1 1 に記憶された顧客情報のうち、その担当スタッフの情報が主担当スタッフ情報として主担当スタッフ情報記憶手段 2 1 に記憶され、主担当スタッフ情報記憶手段 2 1 に記憶された主担当スタッフ情報は担当スタッフ設定手段 2 2 に入力される。担当スタッフ設定手段 2 2 はコンピュータ端末 1 2 に接続されており、コンピュータ端末 1 2 から主担当スタッフを設定あるいは変更することもできる。

担当スタッフ記憶手段 2 3 には、担当スタッフ設定手段 2 2 により設定された主担当スタッフが記憶される。顧客予定情報記憶手段 1 5 に記憶された担当スタッフは、当初は顧客予定情報入力手段 1 6 から入力された担当スタッフであるが、前記当初の担当スタッフは、担当スタッフ記憶手段 2 3 に記憶された担当スタッフが変更される度に逐次更新される。

顧客予定情報記憶手段 1 5 に接続された顧客スケジューリング手段 2 4 は、顧客予定情報記憶手段 1 5 に記憶された情報のうちから所定の情報を選択し、その当日に担当スタッフが顧客と面談するスケジュールを設定する。図 6 は顧客スケジューリング手段 2 4 により設定された 1 1 月 1 3 日のスケジュールをコンピュータ端末 1 2 のモニタに表示した画面を示すもので、11:00 に担当スタッフの木村さんが顧客の鈴木さんと商談のために面談し、12:00 に担当スタッフの山本さんが顧客の加藤さんと入金のために面談し、13:00 に担当スタッフの木村さんが顧客の田中さんと無料 6 ヶ月点検のために面談し、14:00 に担当スタッフの斎藤さんが顧客の山田さんと試乗のために面談し、14:30 に担当スタッフの木村さんが顧客の草野さんと保険書換のために面談することが表示される。

このように、複数のスタッフが個別に入力して顧客予定情報記憶手段 1 5 に記憶された種々雑多の情報のうちから、その当日に来店する顧客との面談のスケジュールだけを自動的に選別して時系列で表示するので、販社の各スタッフはその日に予定されている顧客と担当スタッフとの面談のスケジュールの全てを容易に把握することができる。

図6の例では、スケジュールの種別として来店する顧客との面談を選択しているが、選択可能なスケジュールの種別は任意であり、例えば担当スタッフが顧客を訪問するスケジュールや、顧客に電話するスケジュールや、顧客にメールを送信するスケジュールや、顧客に郵便を発送するスケジュールであっても良い。

- 5 各々のスタッフはコンピュータ端末12に接続されたスタッフ個人スケジュール作成手段25により自己の個人スケジュールを作成し、その個人スケジュールを個人スタッフ情報26a、26b、26c…の集合であるスタッフ個人スケジュール記憶手段26に記憶する。その際に、顧客スケジュールリング手段24により設定されたスケジュールのうち、その担当スタッフに関連するスケジュールが
- 10 自動的に反映される。尚、前記個人スタッフ情報26a、26b、26c…は、販社の所長、営業スタッフ、整備スタッフ、受付スタッフ等の各個人に対して設けられる。

- 図7はスタッフである木村さんの11月13日の個人スケジュールをコンピュータ端末12のモニタに表示した画面を示すもので、そこには顧客の来店、顧客
- 15 への訪問、顧客への電話等が含まれる。そして図4の2段目に表示されたスタッフの木村さんが顧客の鈴木さんと面談するスケジュールは、図7の3段目に反映されていることが分かる。

- このように、担当スタッフ記憶手段23に記憶した担当スタッフに関連するスケジュールをスタッフ個人スケジュール作成手段25が作成する際に、顧客スケジュールリング手段24が作成した顧客スケジュールが自動的に反映されるので、
- 20 顧客スケジュールに含まれる顧客予定情報を担当スタッフの個人スケジュールに確実に取り込み、スケジュールミスの発生を確実に防止することができる。

- スタッフ個人スケジュール記憶手段26にはメール受信手段27が接続されており、メール受信手段27で受信した電子メールにより発生するスケジュールが
- 25 個人スタッフ情報26a、26b、26c…に書き込まれる。図8にはメール受信手段27で受信した電子メールの内容をコンピュータ端末12のモニタに表示した画面が示される。

コンピュータ端末12から入力されるスタッフ間の業務の依頼は、業務依頼手段28を介して業務依頼情報記憶手段29に記憶される。業務依頼情報記憶手段



29の記憶情報のうち、顧客の予定が関係する情報については顧客予定情報入力手段16に入力され、顧客予定情報記憶手段15に記憶される。図9はスタッフである木村さんに対する業務依頼の内容をコンピュータ端末12のモニタに表示した画面を示すもので、そこには業務の依頼日、業務の内容、業務の依頼元、業務を完了させる期限等が含まれる。

業務依頼情報記憶手段29はスタッフ個人スケジュール記憶手段26に接続されており、業務依頼情報記憶手段29に記憶された業務が、対応するスタッフの個人スタッフ情報26a、26b、26c…に書き込まれる。

主担当スタッフの都合が悪くなって当該顧客への対応ができなくなった場合、その情報を主担当スタッフが担当スタッフ設定手段22を介して担当スタッフ記憶手段22に記憶させる。このとき、フォロースタッフ設定手段30は、顧客履歴を参照して主担当スタッフの代替となるフォロースタッフを自動的に設定する機能を持つ。この結果は、各スタッフのスケジュールのバッティングを確認しつつ、対応可能なスタッフの個人スケジュールに反映される。対応可能なスタッフが存在しない場合には、管理者に対して例えばコンピュータ端末12の画面で警告を行う。

面談者記憶手段19に接続されたフォロースタッフ設定手段30では、顧客と面談したスタッフのうち、主担当スタッフを除いて最も近い時期に顧客と面談したスタッフがフォロースタッフとして設定され、そのフォロースタッフは担当スタッフ記憶手段23に入力される。

例えば、図11に示すように、顧客の鈴木さんに対して、スタッフの山本さんが1月17に面談し、スタッフの橋本さんが4月6に面談し、スタッフの山本さんが5月2に面談した履歴がある場合、最後に面談したスタッフである山本さんがフォロースタッフとして設定される。

また本実施例では面談記録を基にフォロースタッフを設定しているが、その目的に応じてフォロースタッフを設定しても良い。例えば、今回来店する顧客の目的が点検であれば、顧客履歴記憶手段17に記憶された図11の情報を基に、点検で面談を行っている橋本さんをフォロースタッフとして設定する。また別の方法として、最も面談回数の多いスタッフ（この場合は2回の山本さん）を選ぶこ

ともできる。

このように、主担当スタッフが不在の場合でも、その顧客と面識のあるフォロースタッフが設定して対応することで、顧客およびフォロースタッフ間のスムーズな意思の疎通を可能にして顧客の満足度を高めることができる。特に、主担当

5 スタッフを除いて最も近い時期に顧客と面談したスタッフをフォロースタッフとするので、顧客およびフォロースタッフ間の意思の疎通を一層スムーズに行うことができる。

以上、本発明の実施例を説明したが、本発明はその要旨を逸脱しない範囲で種々の設計変更を行うことが可能である。

- 10 例えば、実施例では自動車の販社で使用する顧客予定情報管理システムについて説明したが、本発明は自動車の販社以外の任意の販社に対して適用することができる。

## 請求の範囲

1. 複数の種別の顧客予定情報を入力する顧客予定情報入力手段（16）と、  
顧客予定情報入力手段（16）から入力された顧客予定情報を記憶する顧客予  
5 定情報記憶手段（15）と、  
顧客予定情報記憶手段（15）に記憶された顧客予定情報のうちから、所定日  
における所定種別の顧客予定情報を選択して顧客スケジュールを作成する顧客ス  
ケジューリング手段（24）と、  
を備えたことを特徴とする顧客予定情報管理システム。
- 10 2. 前記所定種別の顧客予定情報は、少なくとも顧客の来店情報を含むことを特  
徴とする、請求項1に記載の顧客予定情報管理システム。
3. 顧客の担当スタッフを設定する担当スタッフ設定手段（22）と、  
担当スタッフ設定手段（22）で設定された顧客の担当スタッフを記憶する担  
当スタッフ記憶手段（23）と、  
15 担当スタッフ記憶手段（23）に記憶された担当スタッフの個人スケジュール  
を作成するスタッフ個人スケジュール作成手段（25）と、  
を備え、  
スタッフ個人スケジュール作成手段（25）は、顧客スケジューリング手段  
（24）が作成した顧客スケジュールを自動的に反映して担当スタッフの個人ス  
20 ケジュールを作成することを特徴とする、請求項1に記載の顧客予定情報管理シ  
ステム。
4. 少なくとも顧客との面談の履歴を入力する履歴入力手段（20）と、  
履歴入力手段（20）から入力された履歴を記憶する顧客履歴記憶手段（1  
7）と、  
25 顧客履歴記憶手段（17）に記憶された顧客との対応履歴に基づいて、顧客の  
主担当スタッフに代わるフォロースタッフを自動的に設定するフォロースタッフ  
設定手段（30）と、  
を備えたことを特徴とする、請求項1に記載の顧客予定情報管理システム。

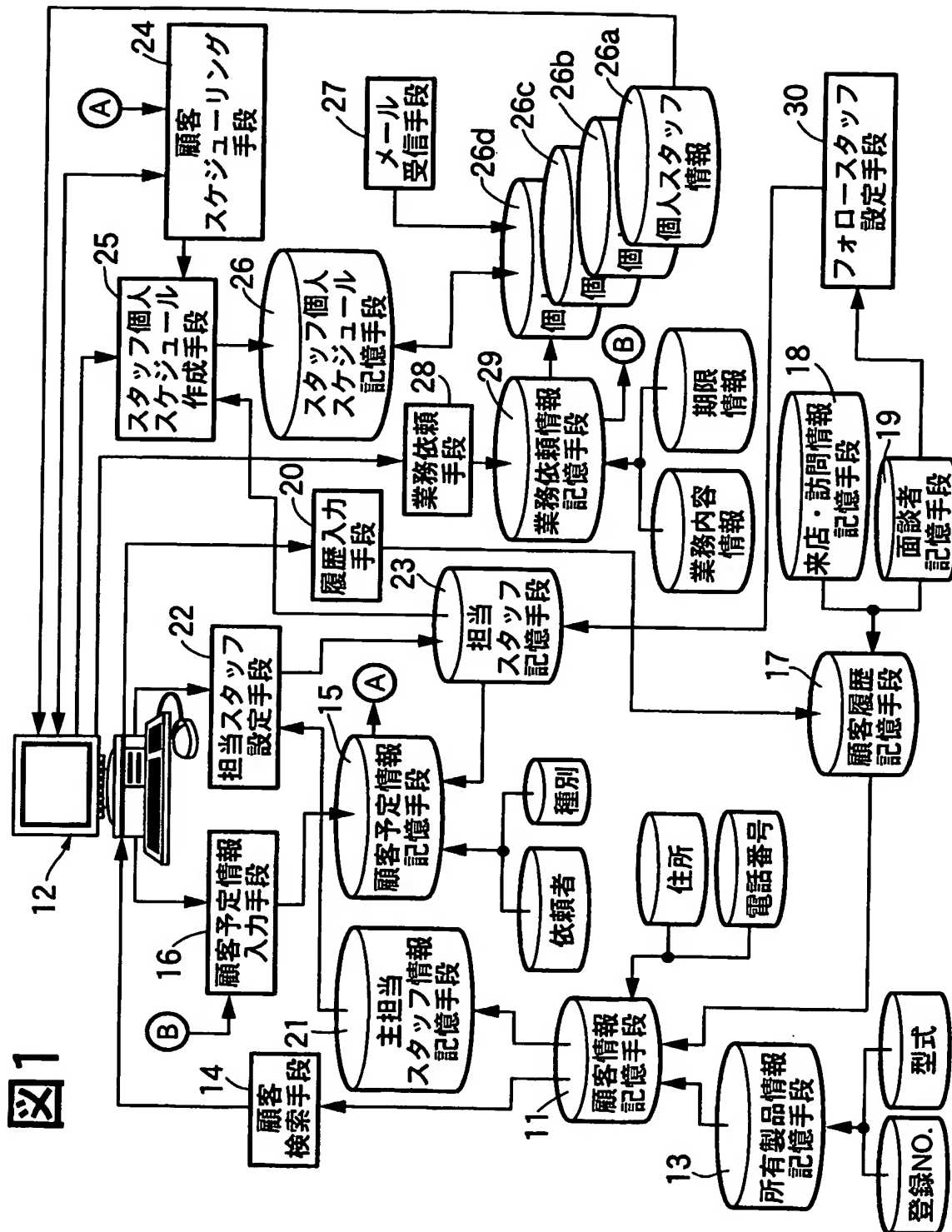


図2

お客様基本情報		
カナ	スズキ イチロウ	
氏名	鈴木 一郎	38歳
住所	東京都港区赤坂XX-XX	
TEL	03-1234-XXXX	
携帯	090-1234-XXXX	
営業担当	061 木村 健一	
メール	l_suzuki@xxxxx.com	

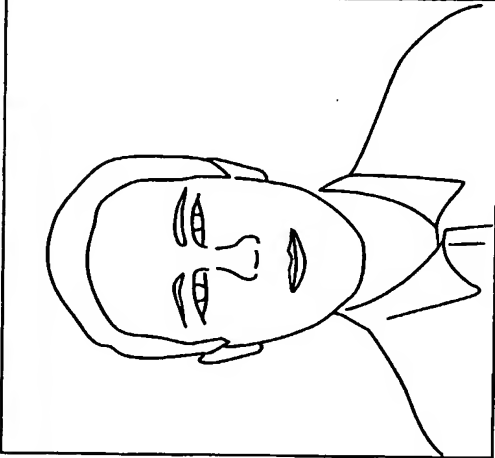


図3

車両基本情報			
車種○○○○			
登録No.	色	品川300φXXXX	灰
型式	フレームNo.	E-RA	11006XX
初度登録	登録日	1999/06	1999/06/XX
次回車検	新中区分	2004/06/XX	新車
任意保険		自加入	2003/11/XX
車種△△△△			
登録No.	色	品川500φXXXX	白
型式	フレームNo.	E-RF	10009XX
初度登録	登録日	1998/03	1998/03/XX
次回車検	新中区分	2003/03/XX	新車

4/11

図4

お客様に関するスケジュール			
※1週間前からの15件を表示しています。			
日付	内容	依頼者	状況
2002/12/03	12ヶ月点検	木村 健一	-
2002/11/13	商談	木村 健一	-
2002/11/13	カレンダーを渡してください	山本 花子	未
2002/11/12	【重要】鈴木さまより商談の件TELあり	山本 花子	未
2002/11/10	商談	木村 健一	済

図5

直近履歴				
※最新の15件のみ表示しています。				
日付	方法	内容	登録No.	面談者
2002/11/12		メール		木村 健一
2002/11/10	来店	商談メモ発行(商談車種 XXXX)		木村 健一
2002/11/02	訪問	誕生日お祝い		木村 健一
2002/10/29		メール：××××カタ口 グを送付します		木村 健一
2002/10/15	訪問	代替促進		木村 健一
2002/10/15	訪問	車検5ヶ月前	ゆXXXX	木村 健一



図6

お客様来店予定		登録 拡大		
11月13日(水)		来店予定人数：8人		
時刻				
お客様名	目的	車種	登録No.	担当者
11:00 鈴木 一郎	商談	〇〇〇〇	ゆ56XX	木村
12:00 加藤 幸子	入金	××××	か93XX	山本
13:00 田中 太郎	無料6ヶ月点検	△△△△	さ32XX	木村
14:00 山田 洋子	試乗(予約)	●●●●	す58XX	斉藤
14:30 草野 哲郎	保険書換	▲▲▲▲	か46XX	木村

7/11

図7

スケジュール				登録	拡大
木村 健一				11月13日(水)	
時刻	方法	目的		お客様	
9:00		営業ミーティング(朝礼)	スケ		
9:30		DM発行	スケ		
11:00	来店	商談	スケ	鈴木 一郎	
13:00	来店	無料 6 ヶ月点検(実施予定有り)	活動	田中 太郎	
14:30	来店	任意保険継続	活動	草野 哲郎	
15:00		陸事登録申請	スケ		
17:00	訪問	カタログ渡し	スケ	谷山 浩太	
18:00	TEL	保険経過報告	スケ	草野 哲郎	
18:30		販売会議(本社会議室)			

8/11

図8

受信メール		作成	拡大
※最新の15件のみ表示しています。			
内容	送信元	受信	
昨日の会議議事録	平川 綾乃	11/13	
査定希望	山本 花子	11/12	
新型○○○○見積希望	Kota_Tani@xxxx.com	11/09	
×××××についての質問	Emiko_H@xxxx.com	11/09	
住所変更のお知らせ	“草野 哲郎” <Tetsu.Kusano@xxxx.ne.jp>	11/09	
次回販売会議の件	中村 守	11/08	
次回の日曜日に来て下さい (査定の件)	l_suzuki@xxxx.com	11/08	
△△△△カタログ希望	Emiko_H@xxxx.com	11/07	
メールで連絡下さい。	高野 公平	11/07	

9/11

図9

業務依頼		作成	拡大
※最新の15件のみ表示しています。			
依頼	内容	依頼元	期限
11/13	カレンダーを渡してください	山本	11/17
11/12	【重要】鈴木さまより商談の件TELあり	山本	11/13
11/10	来月の活動予定を提出してください	平川	11/19
11/10	11/13陸事登録申請時のお願い	高野	11/14
10/27	任意保険書類回収	平川	11/12
10/22	お客様の代替促進と車検入庫	山本	11/13

図10

予定入力手段

日付			▼			
時間		▼	~		▼	
面談方法						
内容						
詳細						
面談するお客様						
車種						
登録NO		▼				
担当スタッフ						▼
受付スタッフ						
受付日						
受付時間						

図11

鈴木 一郎

日付	面談者	目的	方法
2002/5/2	山本	商談	来店
2002/4/6	橋本	無料6ヶ月点検	来店
2002/1/17	山本	商談	来店



最も近い時期の主担当スタッフ  
以外のスタッフとして、  
フォロースタッフを設定する

## INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP2004/005618

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER  
Int.Cl<sup>7</sup> G06F17/60

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

## B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)  
Int.Cl<sup>7</sup> G06F17/60Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched  
Jitsuyo Shinan Koho 1922-1996 Toroku Jitsuyo Shinan Koho 1994-2004  
Kokai Jitsuyo Shinan Koho 1971-2004 Jitsuyo Shinan Toroku Koho 1996-2004Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)  
JICST FILE (JOIS), WPI, INSPEC (DIALOG)

## C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X Y	JP 2002-56258 A (Ricoh Co., Ltd.), 20 February, 2002 (20.02.02), Full text; Figs. 1 to 27 (Family: none)	1-3 4
Y	JP 2000-251001 A (Hitachi, Ltd.), 14 September, 2000 (14.09.00), Full text; Figs. 1 to 8 (Family: none)	4

☐ Further documents are listed in the continuation of Box C.☐ See patent family annex.

## \* Special categories of cited documents:

"A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance

"E" earlier application or patent but published on or after the international filing date

"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)

"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means

"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed

"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention

"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone

"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art

"&amp;" document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search  
08 July, 2004 (08.07.04)Date of mailing of the international search report  
27 July, 2004 (27.07.04)Name and mailing address of the ISA/  
Japanese Patent Office

Authorized officer

Facsimile No.

Telephone No.

## A. 発明の属する分野の分類 (国際特許分類 (IPC))

Int. Cl. G06F17/60

## B. 調査を行った分野

調査を行った最小限資料 (国際特許分類 (IPC))

Int. Cl. G06F17/60

最小限資料以外の資料で調査を行った分野に含まれるもの

日本国実用新案公報 1922-1996年  
 日本国公開実用新案公報 1971-2004年  
 日本国登録実用新案公報 1994-2004年  
 日本国実用新案登録公報 1996-2004年

国際調査で使用した電子データベース (データベースの名称、調査に使用した用語)

JICSTファイル (JOIS), WPI, INSPEC (DIALOG)

## C. 関連すると認められる文献

引用文献の カテゴリー*	引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示	関連する 請求の範囲の番号
X Y	JP2002-56258 A (株式会社リコー) 2002.02.20 全文 第1-27図 (ファミリーなし)	1-3 4
Y	JP2000-251001 A (株式会社日立製作所) 2000.09.14 全文 第1-8図 (ファミリーなし)	4

☐ C欄の続きにも文献が列挙されている。☐ パテントファミリーに関する別紙を参照。

## \* 引用文献のカテゴリー

「A」 特に関連のある文献ではなく、一般的技術水準を示すもの  
 「E」 国際出願日前の出願または特許であるが、国際出願日以後に公表されたもの  
 「L」 優先権主張に疑義を提起する文献又は他の文献の発行日若しくは他の特別な理由を確立するために引用する文献 (理由を付す)  
 「O」 口頭による開示、使用、展示等に言及する文献  
 「P」 国際出願日前で、かつ優先権の主張の基礎となる出願

の日の後に公表された文献

「T」 国際出願日又は優先日後に公表された文献であって出願と矛盾するものではなく、発明の原理又は理論の理解のために引用するもの  
 「X」 特に関連のある文献であって、当該文献のみで発明の新規性又は進歩性がないと考えられるもの  
 「Y」 特に関連のある文献であって、当該文献と他の1以上の文献との、当業者にとって自明である組合せによって進歩性がないと考えられるもの  
 「&」 同一パテントファミリー文献

国際調査を完了した日

08.07.2004

国際調査報告の発送日

27.7.2004

国際調査機関の名称及びあて先

日本国特許庁 (ISA/J P)  
 郵便番号100-8915  
 東京都千代田区霞が関三丁目4番3号

特許庁審査官 (権限のある職員)

青柳 光代

5 L

4100

電話番号 03-3581-1101 内線 3560